



actio[®]

+52 (55) 8117-6055
informes@actio.mx



Servicio al Cliente

Que tu atención sea una constante,
que le dé valor a tu organización

Descripción

Al finalizar el curso el participante será capaz de mejorar la calidad del servicio al cliente a través del desarrollo de habilidades que le permitan atender las necesidades de cada tipo de cliente para brindarle un servicio de excelencia.

MÓDULO 1

Lo que debes saber de servicio al cliente

MÓDULO 2

Técnicas y herramientas para un servicio al cliente eficaz

Temas

1. Concepto clave en el servicio al cliente
2. Conoce en qué consiste el ciclo del servicio
3. El servicio al cliente como ventaja competitiva
4. Características de un servicio de calidad
5. Elementos que integran la calidad en el servicio
6. ¿Por qué es importante el servicio al cliente?
7. Conoce lo que el cliente espera del servicio
8. Acciones que frenan la calidad del servicio al cliente

Temas

1. Conoce a tu cliente
2. ¿Cómo atender sus necesidades?
3. Habilidades para brindar un servicio de calidad
4. Estrategias para mejorar la satisfacción del cliente
5. Reglas para el servicio al cliente
6. Técnicas para brindar un servicio al cliente de calidad



+52 (55) 8117-6055
informes@actio.mx



Servicio al Cliente

Que tu atención sea una constante,
que le dé valor a tu organización

MÓDULO 3

Conserva al cliente a través de un servicio

Temas

1. ¿Cómo mantener al cliente una vez que se tiene?
2. ¿Clientes difíciles? Maneja la situación asertivamente
3. Los errores más comunes en el Servicio al Cliente
4. ¿Cómo prevenir las quejas?
5. Aprende a convertir las quejas en oportunidades
6. Protocolo para atender a un cliente molesto
7. Herramientas para conocer la satisfacción de los clientes
8. El uso de cuestionarios para medir la satisfacción del cliente